



## Bendrasis pagalbos centras

### Skambučių ir parengtų, perduotų pranešimų apie pagalbos poreikį statistika 2021 m.

SKAMBUČIŲ ATASKAITA PER METUS KAS MĖNESĮ							
Eilės Nr.	Mėnuo	Skambučius aptarnaujančių pareigūnų skaičius	Registruotų skambučių skaičius	Atsakytų skambučių skaičius	Vidutinis atsiliepimo laikas (sek.)	Vidutinis skambinimo nutraukimo laikas (sek.)	Vidutinis pokalbio laikas (sek.)
1.	Sausis	189	178 058	161 112	00:04	00:03	02:01
2.	Vasaris	190	154 995	139 635	00:04	00:03	01:55
3.	Kovas	186	182 278	164 469	00:04	00:03	01:59
4.	Balandis	183	195 840	177 121	00:04	00:03	01:56
5.	Gegužė	186	208 457	188 141	00:05	00:03	01:52
6.	Birželis	183	215 180	194 876	00:05	00:03	01:52
7.	Liepa	185	238 268	216 684	00:05	00:03	01:53
8.	Rugpjūtis	180	216 844	195 939	00:05	00:03	01:54
9.	Rugsėjis	183	206 398	185 371	00:05	00:03	01:52
10.	Spalis	181	199 565	182 342	00:05	00:03	01:51
11.	Lapkritis	178	180 530	164 481	00:05	00:03	01:51
12.	Gruodis	178	188 258	171 871	00:05	00:03	01:53
Iš viso:			<b>2 364 671</b>	<b>2 142 042</b>	<b>00:00:05</b>	<b>00:00:03</b>	<b>00:01:54</b>

SKAMBUČIŲ ATASKAITA PER METUS KAS VALANDĄ					
Valanda (nuo–iki)	Registruotų skambučių skaičius	Vidutinis atsiliepimo laikas (sek.)	Neatsakytų skambučių skaičius virš 5 sek.*	Atsakyta per 8 sek., %	Atsakyta per 15 sek., %
00–01	50 862	5	224	92,4%	94,1%
01–02	39 073	5	139	92,9%	94,4%
02–03	31 352	5	138	92,3%	94,1%
03–04	27 010	5	134	91,6%	93,6%
04–05	26 980	5	162	92,2%	94,0%
05–06	33 681	4	217	91,4%	93,7%
06–07	52 408	5	351	90,1%	92,6%
07–08	82 680	4	612	90,2%	92,7%
08–09	107 538	5	766	89,6%	92,0%
09–10	124 776	5	916	89,5%	91,7%
10–11	135 543	4	999	89,5%	91,8%
11–12	139 470	5	1037	89,3%	91,7%
12–13	141 137	5	1130	89,0%	91,4%
13–14	143 131	5	1136	88,6%	91,1%
14–15	143 083	5	1222	88,5%	91,2%
15–16	142 806	5	1172	87,6%	90,4%
16–17	143 364	5	1207	87,4%	90,2%
17–18	144 944	5	1164	88,1%	90,8%
18–19	142 857	5	1167	88,8%	91,2%
19–20	136 214	5	1100	88,3%	90,7%
20–21	121 534	5	886	88,5%	90,9%
21–22	104 317	5	702	88,7%	91,0%
22–23	83 929	5	401	90,7%	92,7%
23–24	65 982	5	324	91,5%	93,5%
<b>Iš viso:</b>	<b>2 364 671</b>	<b>5</b>	<b>17 306</b>	<b>89,2%</b>	<b>91,6%</b>

\*Jei numeriu 112 skambinantis asmuo padeda telefono ragelį iki 5 sekundės, skambutis nėra laikomas prarastu.

**FILTRE\* UŽLAIKYTŲ SKAMBUČIŲ SKAIČIUS KAS VALANDA**

Valanda (nuo- iki)	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	Iš viso:
00-01	276	166	222	124	141	109	176	181	130	162	219	233	2 139
01-02	140	149	124	65	110	96	103	90	146	101	110	151	1 385
02-03	145	84	103	51	107	72	114	85	83	89	93	120	1 146
03-04	100	68	46	94	64	85	82	115	87	57	107	69	974
04-05	87	45	78	87	85	95	143	99	78	116	67	88	1 068
05-06	147	69	120	122	157	149	189	164	160	144	106	97	1 624
06-07	146	119	233	306	330	346	583	337	314	321	199	180	3 414
07-08	214	224	329	442	645	471	698	464	552	601	375	440	5 455
08-09	352	414	571	651	905	671	911	764	698	762	472	714	7 885
09-10	613	617	771	808	889	787	1 105	924	851	898	699	919	9 881
10-11	821	811	873	957	868	867	1 200	1 061	931	944	848	1 136	11 317
11-12	933	888	994	964	972	996	1 298	1 098	989	1 081	915	1 274	12 402
12-13	1 106	906	979	906	892	925	1 247	1 160	1 048	1 079	1 016	1 294	12 558
13-14	1 081	947	1 024	1 020	894	975	1 290	1 065	985	1 100	1 009	1 408	12 798
14-15	1 038	942	1 002	946	1 040	960	1 212	1 195	1 081	1 147	995	1 314	12 872
15-16	960	1 030	987	934	929	956	1 235	1 090	1 187	1 212	995	1 325	12 840
16-17	1 037	1 037	1 019	918	996	920	1 172	1 086	1 138	1 015	1 084	1 173	12 595
17-18	982	910	1 077	963	907	917	1 227	1 057	1 174	1 038	1 067	1 070	12 389
18-19	1 122	937	977	879	869	933	1 096	857	1 045	970	1 115	1 033	11 833
19-20	852	831	854	895	814	847	1 071	902	908	898	1 036	969	10 877
20-21	783	806	760	748	785	662	1 084	718	645	787	771	813	9 362
21-22	691	643	611	443	496	576	972	558	482	551	778	697	7 498
22-23	452	425	454	279	346	339	728	404	341	330	585	514	5 197
23-24	315	281	273	201	196	195	347	271	201	197	360	328	3 165
<b>Iš viso:</b>	<b>14 393</b>	<b>13 349</b>	<b>14 481</b>	<b>13 803</b>	<b>14 437</b>	<b>13 949</b>	<b>19 283</b>	<b>15 745</b>	<b>15 254</b>	<b>15 600</b>	<b>15 021</b>	<b>17 359</b>	<b>182 674</b>

\* Bendrojo pagalbos centro informacinėje sistemoje yra įdiegta funkcija, leidžianti automatiškai tam tikrą laiką užlaikyti bendruoju skubios pagalbos telefono numeriu 112 gautus skambučius, kai skambinama be SIM kortelės arba skambinama iš numerio, iš kurio jau buvo gauta piktybiškų, trukdančių skambučių ir yra akivaizdu, jog skambinančiam asmeniui pagalba nereikalinga.

MOBILIOJI PROGRAMĖLĖ (APPS 112)										
Mėnuo	Nauji APPS 112 naudotojai	Tekstiniai pranešimai	Vaizdo skambučiai	Realūs įvykiai						Iš viso:
				GMP	Policija	PGT	Aplinkosauga	Kompleksiniai įvykiai*	Konsultacija	
Sausis	2	7	21	8	3	1	0	4	1	17
Vasaris	5	9	26	5	7	0	0	3	1	16
Kovas	7	14	51	11	4	0	0	0	3	18
Balandis	106	40	107	6	3	0	0	0	1	10
Gegužė	54	62	124	4	3	0	0	2	1	10
Birželis	40	66	141	2	15	0	0	0	1	18
Liepa	22	148	105	6	5	0	0	1	2	14
Rugpjūtis	16	209	98	3	3	0	0	0	0	6
Rugsėjis	49	247	123	3	4	0	0	1	0	8
Spalis	21	169	89	5	8	1	0	3	0	17
Lapkritis	14	45	51	6	4	0	0	2	0	12
Gruodis	19	29	52	8	3	0	0	0	0	11
<b>Iš viso:</b>		<b>1045</b>	<b>988</b>	<b>67</b>	<b>62</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>157</b>

\* GMP ir policija

**Bendras aktyvių APPS 112 naudotojų skaičius:**

2020 m.	2021 m. I ketvirtis	2021 m. II ketvirtis	2021 m. III ketvirtis	2021 m. IV ketvirtis
1140	1094	1294	1282	1316

REGISTRUOTA SMS 112				
Mėnuo	Registruotų žinučių skaičius	Atsakytų žinučių skaičius	Vidutinis susirašinėjimo laikas (sek.)	Registruoti įvykiai
Sausis	3 092	3 092	03:30	7
Vasaris	2 641	2 641	03:09	14
Kovas	3 789	3 789	09:30	13
Balandis	3 342	3 342	03:59	11
Gegužė	3 137	3 130	13:01	8
Birželis	2 708	2 708	05:30	15
Liepa	4 816	4 816	07:08	19
Rugpjūtis	2 304	2 304	03:27	10
Rugsėjis	2 664	2 664	04:46	3
Spalis	3 298	3 297	09:28	8
Lapkritis	2 503	2 503	01:48	8
Gruodis	2 336	2 336	02:13	3
<b>Iš viso:</b>	<b>36 630</b>	<b>36 622</b>	<b>00:05:37</b>	<b>119</b>

ĮVYKIAI PER METUS PAGAL AUKŠČIAUSIĄ ĮVYKIO TIPĄ	
Aukščiausias įvykio tipas	Parengta ir perduota pranešimų apie pagalbos poreikį
116000	3
Aplinkosauga	17 265
Dujos	31
eCall*	957
GMP įvykiai	617 922
LAKD įvykiai	1 961
PGT įvykiai	33 176
Policijos įvykiai	544 658
Policijos pareigūnų korupcija	16
Spec. tarnybos	5 016
Pagalba užsienio valstybėse	267
<b>Iš viso:</b>	<b>1 221 272</b>

\* Kartu su testiniais įvykiais

Santrumpos:

GMP – Greitoji medicinos pagalba;

LAKD – Lietuvos automobilių kelių direkcija prie Susisiekimo ministerijos;

PGT – Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba.

## OPERATORIŲ DARBO KRŪVIS

Bendras skambučių skaičius														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2021 m. vidurkis	2020 m. vidurkis
Vilnius	97 335	84 478	102 216	105 602	111 233	113 769	126 079	115 443	110 788	107 864	99 007	103 947	106 480	101 512
Klaipėda	80 723	70 517	80 062	90 238	97 224	101 411	112 189	101 401	95 610	91 701	81 523	84 311	90 576	89 787
Skambučių skaičius per parą														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2021 m. vidurkis	2020 m. vidurkis
Vilnius	3 140	2 913	3 297	3 520	3 588	3 792	4 067	3 724	3 693	3 479	3 300	3 353	3 489	3 337
Klaipėda	2 604	2 432	2 583	3 008	3 136	3 380	3 619	3 271	3 187	2 958	2 717	2 720	2 968	2 952
Piko metu per valandą														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2021 m. vidurkis	2020 m. vidurkis
Vilnius	335	264	288	289	364	316	333	348	331	281	359	264	313	319
Klaipėda	294	363	266	348	256	296	278	260	270	265	241	409	296	331
1 darbuotojui per 12 valandų														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2021 m. vidurkis	2020 m. vidurkis
Vilnius	105	97	110	117	120	126	136	124	123	116	110	112	116	111
Klaipėda	93	87	92	107	112	121	129	117	114	106	97	97	106	105